

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS DESA KUMPANG ILONG, KECAMATAN BELITANG HULU, KABUPATEN SEKADAU

Oleh :

TOBING
NIM. E11109056

Program Studi Ilmu Sosiatri Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tannjungpura Pontianak. Tahun 2015

Abstrak

Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk mengungkapkan "Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Desa Kumpang Ilong Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau". Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan Puskesmas Desa Kumpang Ilong meliputi Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, keluarga Berencana dan Pelayanan poli Umum. Berdasarkan Hasil penelitian diketahui pelayanan proses persalinan dibantu oleh dokter bidan dan perawat. Pelaksanaan program keluarga berencana dilaksanakan di poli keluarga berencana, pelayanannya meliputi penyuluhan, pemberian alat kontrasepsi, pemantauan dan evaluasi. Sikap petugas kesehatan terhadap pasien sudah cukup baik, dimana sebagian besar responden yang mengunjungi Poli kesehatan Ibu dan anak menyatakan bahwa sikap petugas kesehatan terhadap pasien adalah sangat baik dan ramah.

Kata-kata kunci : Persepsi Masyarakat, Pelayanan Puskesmas, Kesehatan.

PUBLIC PERCEPTION OF SERVICES KUMPANG ILONG VILLAGE HEALTH CENTER, DISTRICT BELITANG HULU, SEKADAU.

Abstract

This thesis aims to reveal the "Public Perception Of Services Kumpang Ilong Village Health Center, District Belitang Hulu, Sekadau". This type of research used in this research is descriptive qualitative type of research. The results showed that the village health center services Kumpang Ilong includes maternal and child, helth care, family planning, and general clinic services. Service delivery process assisted by doctors, midwives and nurses. Family planning program services include counseling, provision of contraceptives, monitoring, and evaluation. Most informants who visited poly maternal and child health stated that the attitude of health workers towards patients is very good.

Keyword : Public Perception, Health Center Service, Helth.

A. PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki kewajiban menyediakan pelayanan kesehatan minimum yang dibutuhkan rakyatnya. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan prinsip yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah bagaimana masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan dan keberadaan Puskesmas sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Kebijakan Dasar Puskesmas, Depkes RI 2004). Keberadaan Puskesmas di tengah masyarakat sangatlah penting karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah.

Kesehatan menjadi kunci utama dari semua kegiatan dilakukan manusia, oleh karena itu masyarakat harus mendapatkan jaminan dari pemerintah bahwa mereka akan selalu mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Masyarakat yang sehat maka akan membuat mereka produktif dan produktivitas masyarakat

akan menumbuhkan perekonomian daerah yang secara tidak langsung akan meningkatkan pendapatan daerah.

Pelayanan kesehatan yang langsung menyentuh pada lapisan masyarakat yang paling bawah dan sangat diperlukan oleh masyarakat adalah sangat penting, hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas akan memberikan perlindungan kesehatan kepada warga masyarakat khususnya bagi warga kurang mampu. Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi warga masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan.

Dalam hal ini Puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien atau pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan atau belum.

Permasalahan pada saat sekarang adalah sikap petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keramahan yang kurang dari pemberian pelayanan, sehingga masyarakat kurang puas setiap berobat ke pusat pelayanan, kesehatan ini. Hal ini ditandai oleh banyaknya keluhan dari masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra negatif

terhadap pelayanan di Puskesmas desa Kumpang Ilong, ini bisa dilihat dari bulan Juni- Desember 2014 jumlah pasien/ pengunjung yang berobat di Puskesmas Kumpang Ilong sebanyak 155 orang, kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Puskesmas sebagai rumah berobat masyarakat khususnya di Puskesmas Kumpang Ilong masih sangat minim, masyarakat cenderung menggunakan tenaga dukun/ medis tradisional. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor kemampuan sdm, kemampuan biaya, ketersediaan sarana dan prasarana, dan penempatan serta distribusi tenaga kesehatan. (Arsip pengunjung/pasien Puskesmas Juni-Desember 2014).

B. TINJAUAN LITERATUR

1. Pengertian Persepsi

Menurut Walgito (2003: 21) mengemukakan bahwa Persepsi seseorang merupakan proses aktif yang memegang peranan, bukan hanya stimulus yang mengenainya tetapi juga individu sebagai satu kesatuan dengan pengalaman-pengalamannya, motivasi serta sikapnya yang relevan dalam menanggapi stimulus.

Persepsi dalam arti umum adalah pandangan seseorang terhadap sesuatu yang akan membuat respon bagaimana dan

dengan apa seseorang akan bertindak. Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian persepsi merupakan suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memahami dan mengerti tentang stimulus yang diterimanya tersebut.

2. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (2001:30) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Inti dari konsep pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang

menerima pelayanan.

3. Pengertian dan Fungsi Puskesmas

Menurut keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 128/MenKes/RI/SK/II/2004, Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah, pusat pelayanan kesehatan strata pertama, yaitu pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat struktur organisasi puskesmas tergantung dari kegiatan dan beban tugas masing-masing puskesmas. Penyusunan struktur organisasi puskesmas di satu kabupaten / kota dilakukan oleh Dinas Kesehatan kabupaten/kota, sedangkan penetapannya dilakukan dengan peraturan daerah.

Dalam menjalankan perannya sebagai penyedia pelayanan kesehatan Puskesmas didukung oleh beberapa petugas yang mempunyai fungsi masing – masing antara lain :

- Petugas Medis

- Dokter Umum : melakukan pelayanan medis di poli umum, puskel, pustu, posyandu.
- Dokter Gigi : melaksanakan pelayanan medis di poli gigi, puskel.
- Dokter Spesialis : khusus untuk puskesmas rawat inap bagus juga ada kunjungan dokter spesialis sebagai

dokter konsultan, misalnya : dokter ahli anak, kandungan dan penyakit dalam.

- Petugas Para Medis

- Bidan : pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA), pelaksana asuhan kebidanan.
- Perawat Umum : pendamping tugas dokter umum, pelaksana asuhan keperawatan umum.
- Perawat Gigi : pendamping tugas dokter gigi, pelaksana asuhan keperawatangigi.
- Perawat Gizi : pelayanan penimbangan dan pelacakan masalah gizi masyarakat.
- Sanitarian : pelayanan kesehatan lingkungan pemukiman dan institusi lainnya.
- Sarjana Farmasi : pelayanan kesehatan obat dan perlengkapan kesehatan.
- Sarjana Kesehatan Masyarakat : pelayanan administrasi, penyuluhan, pencegahan dan pelacakan masalah kesehatan masyarakat.

- Petugas Non Medis

- Administrasi : pelayanan administrasi pencatatan dan pelaporan kegiatan puskesmas.
- Petugas Dapur : menyiapkan menu masakan dan makanan pasien puskesmas perawatan.

- Petugas Kebersihan : melakukan kegiatan kebersihan ruangan dan lingkungan puskesmas.
- Petugas Keamanan : menjaga keamanan pelayanan khususnya ruangan rawat inap.

Dokter yang memberikan pelayanan selalu berada di kantor sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan perawatan. Sebagian besar pasien menyatakan bahwa pelayanan selalu tepat waktu,

Demi menjaga keselamatan pasien yang berobat di Puskesmas Kumpang Ilong, dokter dalam menjalankan tugasnya penuh dengan ketelitian dan keseriusan. Hal ini dilakukan agar pasien yang berobat atau membutuhkan pelayanan selalu merasa puas. Keseluruhan hasil wawancara dalam penelitian menyatakan bahwa tingkat ketelitian dan keseriusan dokter dalam merawat pasien sudah cukup baik.

Waktu konsultasi pasien dengan dokter di Puskesmas Kumpang Ilong secara umum sudah baik. Waktu yang diberikan kepada pasien untuk menjelaskan masalah kesehatannya sudah mencukupi, sehingga pasien yang berobat merasa puas dengan hasil konsultasinya.

C. PEMBAHASAN

1. Daya Tanggap (Responsiveness)

Kesehatan ibu dan anak sangat penting diperhatikan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, karena salah satu indikator keberhasilan program kesehatan adalah tingkat kesehatan ibu dan anak yang baik. Pelayanan kesehatan ibu dan anak merupakan bagian program kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas Kumpang Ilong. Pelayanan ini mencakup pemeriksaan ibu hamil, persalinan, dan perawatan balita. Pemeriksaan ibu hamil di Puskesmas Kumpang Ilong sudah cukup maksimal, dimana sebagian besar pasien menyatakan selalu memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Kumpang Ilong. Proses persalinan dibantu oleh dokter, bidan dan perawat. Hasil pengamatan peneliti adalah semua pasien yang melakukan persalinan di Puskesmas Kumpang Ilong kembali dengan selamat.

2. Assurances (Jaminan)

Waktu Pelayanan pasien di Puskesmas Kumpang Ilong sudah tepat.

3. Bukti Fisik (Tangible)

Pemberian obat, vitamin, dan imunisasi pada ibu dan anak perlu diperhatikan untuk menjaga kesehatan ibu dan anak secara maksimal. Setiap pasien yang datang ke Puskesmas Kumpang Ilong selalu mendapatkan obat, vitamin, dan imunisasi baik itu secara gratis maupun

dibeli. Pemberian obat, vitamin, dan imunisasi pada ibu dan anak perlu diperhatikan untuk menjaga kesehatan ibu dan anak secara maksimal.

Keluarga berencana merupakan salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk mencegah laju pertumbuhan penduduk. Selain itu program ini bertujuan untuk meningkatkan kesehatan ibu dan kesejahteraan keluarga. Di Puskesmas Kumpang Ilong, pelaksanaan program keluarga berencana dilaksanakan di poli keluarga berencana, pelayanannya meliputi penyuluhan, pemberian alat kontrasepsi, pemantauan dan evaluasi.

Pemakaian alat kontrasepsi oleh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kumpang Ilong mendapatkan pemantauan serius dari petugas kesehatan. Hal ini dilakukan untuk menghindari efek-efek negatif yang tidak diinginkan. Semua responden pada poli keluarga berencana menyatakan selalu mendapat pemantauan dari petugas kesehatan.

4. Empati (Empathy)

Sikap petugas kesehatan Puskesmas Kumpang Ilong sudah cukup baik. Kemudahan berkomunikasi ditujukan antara pasien dan tim medis atau pegawai Puskesmas. Komunikasi yang efektif akan terlaksana jika para pasien dan tim medis maupun pegawai dapat saling membantu dan terbuka mengenai permasalahan yang

terjadi yang disampaikan melalui komunikasi yang baik pula, serta perhatian yang tulus adalah merupakan adanya perhatian yang tulus bagi pasien

5. Aspek Sosial dan Budaya Pada Persepsi mengenai Pelayanan Kesehatan

Usaha peningkatan kesehatan masyarakat telah dilakukan selama dua dasawarsa terakhir di Desa Kumpang Ilong. Dalam prakteknya, pelaksanaan program dalam rangka peningkatan kesehatan masyarakat, dihadapkan pada beberapa kendala, seperti sulitnya sarana transportasi dan terpencar-pencarnya pemukiman penduduk, terbatasnya sarana dan prasarana medis moderen, serta adanya kendala sosial budaya. Implikasinya adalah tingkat kesehatan masyarakat tetap saja rendah, yang ditandai dengan tingginya angka kematian bayi dan anak balita serta tingginya angka kematian ibu hamil. Salah satu aspek yang menjadi kendala dan berkaitan dengan peningkatan kesehatan masyarakat adalah aspek sosial budaya.

Temuan penelitian menunjukkan adanya sejumlah sistem nilai yang ditaati oleh masyarakat, yang termanifestasi dalam perilaku masyarakat, yang tidak menguntungkan atau merugikan kesehatan masyarakat. Sistem nilai tersebut, seperti; kalau seorang ibu hamil melahirkan anaknya di Puskesmas atau dengan bantuan

tenaga medis moderen, maka masyarakat menganggap wanita tersebut telah melakukan kesalahan atau telah melanggar pantangan. Wanita tersebut dalam berinteraksi dengan warga masyarakat lainnya, juga akan merasa malu atau kikuk, karena dia tidak menyelesaikan persoalan yang berhubungan dengan melahirkan sebagaimana warga masyarakat lainnya. Disamping itu pula, masih ditemui banyak perilaku masyarakat, terutama berkaitan dengan kehamilan dan melahirkan yang berakibat merugikan kesehatan wanita hamil dan anak yang dikandungnya. Dengan dasar itu, pemberian penyuluhan yang intensif yang disertai dengan penyediaan sarana dan prasarana medis moderen dalam jumlah yang cukup, mendesak untuk diadakan di dalam masyarakat Kumpang Ilong. Pemberian penyuluhan tidak akan memberikan banyak mamfaat pada masyarakat Kumpang Ilong kalau tidak disertai dengan penyediaan sarana dan prasarana medis moderen dalam masyarakat.

D. PENUTUP

a) Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan di atas maka kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini mengenai Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Kumpang Ilong, adalah sebagai berikut :

1. Daya tanggap (Responsiveness). Di Puskesmas Kumpang Ilong proses persalinan dibantu oleh dokter, bidan dan perawat. Sebagian besar ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Kumpang Ilong melakukan persalinan di Puskesmas. Semua pasien yang melakukan persalinan di Puskesmas Kumpang Ilong kembali dengan selamat. Untuk menjaga kesehatan ibu hamil perlu dilakukan pemeriksaan secara berkala yang bertujuan untuk mengurangi resiko melahirkan.
2. Jaminan (Assurance). Waktu pelayanan pasien di Puskesmas Kumpang Ilong tepat waktu. Dokter yang memberikan pelayanan selalu berada di kantor sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan perawatan. Dokter dalam menjalankan tugasnya penuh dengan ketelitian dan keseriusan. Waktu konsultasi pasien dengan dokter di Puskesmas Kumpang Ilong secara umum sudah baik.
3. Bukti Fisik (Tangible). Setiap pasien yang datang ke Puskesmas Kumpang Ilong selalu mendapatkan obat, vitamin, dan imunisasi baik itu secara gratis untuk menjaga kesehatan ibu dan anak secara maksimal.
4. Empati (empathy). Sikap petugas kesehatan Puskesmas Kumpang Ilong sudah cukup baik, dimana sebagian besar informan yang mengunjungi Poli

Kesehatan Ibu dan Anak menyatakan bahwa sikap petugas kesehatan terhadap pasien adalah sangat baik dan ramah.

b) Saran

1. Petugas kesehatan dan dokter khususnya yang ada di Puskesmas Kumpang Ilong hendaknya mampu mempertahankan kinerja atau kualitas pelayanannya untuk menghindari anggapan masyarakat yang tidak baik sehingga dengan sendirinya dapat meningkatkan jumlah kunjungan masyarakat untuk berobat di Puskesmas Kumpang Ilong.
2. Pelayanan medik hendaknya cepat dalam memberikan pelayanan dan selalu memberikan waktu untuk pasien dalam berkonsultasi mengenai penyakitnya
3. Kesiapan, ketanggapan, kecakapan, keramahan dan ketulusan pegawai Puskesmas Puskesmas Kumpang Ilong . diharapkan lebih ditingkatkan lagi
4. Dinas kesehatan hendaknya lebih banyak mengikutsertakan petugas kesehatan khususnya di Puskesmas dalam berbagai jenis pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan petugas dan sesuai dengan keahliannya masing-masing.

Almutahar, Hasan. 2014. Perilaku Sosial Ibu Hamil dan Melahirkan (Studi di Kawasan Perbatasan Seluas Bengkayang Propinsi Kalimantan Barat) Jurnal volume 16, No 3

Barata, Atep Adya. 2000. *Pelayanan Prima*. Armico. Bandung:

Departemen Kesehatan RI. 2000. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang *Kebijakan Dasar Puskesmas*. Jakarta.

Lauer, Robert H. 2003. *Prespektif Tentang Perubahan Sosial*. P.T Asdi Mahasatya. Jakarta

Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju. Jakarta.

Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika. Jakarta.

Miles dan Huberman. 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. UI Press. Jakarta.

Moleong, Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif* : Remaja Rosdakarya. . Bandung

Nawawi, Hadari. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press Yogyakarta

Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Sugiyono, 2009. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfaberta. Bandung

Suryawati, C. 2007. *Faktor Sosial Budaya dalam Praktik Perawat Kehamilan, Persalinan, dan Pasca Persalinan* Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia. Vol 2. No. 1.21-31.

E. REFERENSI

Azwar. 2001. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* . Yayasan Penerbit IDI. Jakarta

Sunyoto, Hamingpraja, 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Walgito, Bimo, 2003, *Psikologi sosial (suatu pengantar)*, ed.IV, :C.V.Andi offset.Yogyakarta





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124

Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email: jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Tobing

NIM / Periode lulus : E11109056

Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Sosiologi

E-mail address/HP : 089601134023

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa SOCIODEV *) pada Program Studi Ilmu Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul **):

Persepsi masyarakat Terhadap pelayanan pubkesmas
Desa Kampang Ilang Kecamatan Baitung Hulu
Kabupaten Sekeloa

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- ☐ secara fulltext
☒ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal SOCIODEV

Ansonia Susanto Apud, S. Sos, M, Si
NIP. 196105102003012017

Dibuat di :
Pada tanggal:

(Tobing)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).